

## Procedură soluționare reclamații utilizatorii finali\*<sup>1</sup>

SC **Minisat Telecom** Srl pune la dispoziția clienților (utilizatorilor finali) următoarele modalități de înaintare/depunere reclamații:

### Utilizatorii finali pot contacta societatea:

- Telefonice, apelând departamentul de relații clienți, la numărul de telefon 0245/778.255 (tarif normal)  
Programul de lucru al departamentului este de Luni – Vineri de la ora 08.00 la ora 18.00
- Prin fax la numărul de telefon 0245/21.22.25 (tarif normal)
- În scris prin depunerea reclamației la sediul societății din localitatea Pietroșița strada Principală
- Prin email la adresa de email: [direct@minisat.ro](mailto:direct@minisat.ro)
- Prin poștă la adresa localitatea Pietroșița strada Principală, SC Minisat Telecom Srl , departament relații clienți

**Pentru a vă putea răspunde în cel mai scurt timp , Utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:**

- 1.Nume și prenumele titularului contractului
- 2.adresa de instalare unde sunt instalate serviciile
- 3.numărul de telefon
- 4.adresa de email în cazul în care depuneți reclamația prin email
- 5.descrierea situației, defectului sau a aspectului reclamat
- 6.modalitatea pe care dumneavoastră o alegeți pentru a vă comunica răspunsul nostru
- 7.zilele și orele în care puteți fi găsiți la domiciliu pentru remedierea eventualelor defecțiuni tehnice

### **Termenul de depunere a reclamațiilor**

Orice reclamație referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie depusă în scris în maxim 30 de zile de la data facturării. Dacă utilizatorul final nu a contestat suma facturată în 30 de zile aceasta este considerată ca fiind acceptată irevocabil la plată de către beneficiar. Contestarea valorii facturii nu suspendă obligația de plată și nici penalitățile de întârziere.

---

<sup>1</sup> Decizia nr.158/2015 ANCOM

## **Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor și de remediere a defecțiunilor**

1. În cazul reclamațiilor ce nu se referă la defecțiuni tehnice ale serviciilor, termenul de soluționare a unei reclamații este de 30 de zile calendaristice de la data primiri (prin mijloacele de mai sus) reclamației. În cazuri speciale termenul se poate prelungi cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice cu informarea prealabilă a utilizatorului final.
2. Termenul de soluționare a defecțiunilor tehnice este de 2 zile lucrătoare și se calculează începând cu ziua următoare celei în care s-a primit reclamația. Dacă defecțiunea tehnică nu este de competența societății se va anunța utilizatorul final.
3. În cazul nesoluționării reclamațiilor sau a remedierii defecțiunilor/defectelor, în termenele prevăzute mai sus, utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă și înmulțită cu numărul de zile în care serviciul respectiv nu a fost disponibil dar cu respectarea articolului 4.1 de mai sus (peste termenul asumat).

## **Modalitatea de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate către societate pentru soluționarea reclamațiilor**

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de maxim 30 de zile calendaristice cu privire la rezultatul demersurilor efectuate prin una din următoarele modalități:

- Prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru depunerea reclamației
- În scris, pe email sau sms
- Telefonic

## **Soluționarea litigiilor**

Dacă utilizatorul final nu este mulțumit de modalitatea în care a fost soluționată reclamația, acesta se poate adresa:

- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului (A.N.P.C)
- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M)
- Instanțelor judecătorești